

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Senioritalo Pihlajamäki,
Pihlajakoti, Lehmuskoti ja Saarnikoti
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
2.4	Muistutusten käsittely	15
2.5	Henkilöstö.....	16
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	21
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
2.8	Toimitilat ja välineet	23
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	27
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	30
2.11	Infektioiden torjunta	31
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	32
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	33
3	Omavalvonnan riskienhallinta	35
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	35
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	36
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	38
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	39
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	40
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta	40
4.1	Toimeenpano.....	40
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	42

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi, osoite Senioritalo Pihlajamäki, Pihlajakoti, Lehmuskoti ja Saarnikoti Perkiöntie 55 C, 33960 Pirkkala
Palveluysikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset <ul style="list-style-type: none">• Pihlajakoti, 16 asukaspaikkaa• Lehmuskoti, 16 asukaspaikkaa• Saarnikoti, 16 asukaspaikkaa (2.1.2025 alkaen)
Palveluysikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot) Kirsi Korpimäki, hoivatyön esimies, kirsi.korpimaki@pirha.fi
Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot) Ikäihmisten asumisen palvelut, Pohjoinen 1-alue Anne Paavilainen, palvelupäällikkö, anne.paavilainen@pirha.fi

1.2 Palveluyksikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Ikäihmisten asumisen palveluissa tuotetaan tällä hetkellä ympärivuorokautista palveluasumista, laitoshoidoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Senioritalo Pihlajamäen Pihlajakodissa, Lehmuskodissa ja keväällä 2025 aukeavassa **Saarnikodissa** tarjotaan ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille. Asukaspaikkoja on 16 jokaisessa yksikössä.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asukkaalla on oma asunto.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asukkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asukas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asukas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen. Asukkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma huone sekä WC-/pesutila henkilökohtaisessa käytössä.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asukkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asukkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asukkaalle oikea-aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköissä annettava hoito on ympärivuorokautista ja hoitaja on saatavilla myös yöaikaan. Yksiköissä työskentelee yhteensä yli 30 vakituista hoitajaa jakautuen eri työvuoroihin ja hoitoyksiköihin eri vuorokaudenaikoihin. Noudatamme hoitajamitoituksissa valtakunnallisia ja Pirhassa määriteltyjä ohjeistuksia. Vuoden 2025 alussa hoitajamitoituksen muutoksen myötä vuorossa olevien hoitajien määrä muuttuu sen hetkisten mitoitusten mukaisiksi. Tarvittaessa apua pyydetään muilta yksiköiltä. Vuoron alussa asukkaille nimetään vastuuhoidtaja, joka vastaa työvuoron aikana kokonaisvaltaisesta hoitotyön toteutuksesta. Jokaisella asukkaalla on nimettynä omahoitaja ja hänelle varahenkilö, jotka vastaavat mm. asukkaiden RAI-arvioinneista, hoitosuunnitelmista sekä tiivistä

yhteistyöstä läheisten kanssa. Lisäksi henkilökunnan kesken on jaettu vastuualueet osaston yleisistä yhteisistä asioista. **Senioritalo Pihlajamäessä** ja **Vanhustyön keskus Pirkankoivussa** työskentelee fysioterapeutti, jota osastolta voidaan konsultoida tarvittaessa. Fysioterapeutin ryhmiin/yksilöfysioterapiakäynteihin osallistumisesta tekee päätöksen yksikön lääkäri. Fysioterapeutille laitetaan asukastietojärjestelmän kautta tieto uudesta asukkaasta.

Senioritalo Pihlajamäessä työskentelee lääkäri, osittain etänä ja osittain paikan päällä. Nimetty lääkäri käy osastolla etukäteen sovittuna aikana. Nimetty lääkäri on tavoitettavissa virka-aikaan, muutoin akuuttiasioissa otetaan yhteyttä lääkärin takapäivystäjän numeroon.

Asukashuoneiden viikottainen siivous sekä yleisten tilojen siivous joka arkipäivä on järjestetty Voimian alihankintana RTK-palvelu Oy:n tuottamana. Siivooja vastaa siivouksesta esihenkilönsä johdolla. Lisäsiivoustarpeesta hoitohenkilökunta tekee siivouspyynnön erillisen sähköisen järjestelmän kautta. Hoitajat huolehtivat asukashuoneiden yleisestä järjestyksestä, roskien viennistä sekä sänkyjen petaamisesta. Yleisissä tiloissa hoitajat vastaavat yleisestä järjestyksestä sekä pöytien ja lattioiden pyyhinnästä tarpeen mukaan. Viikonloppuisin roskien kuljetus osastolta kuuluu myös hoitajille.

Ravitsemushuolto on järjestetty ostopalveluna. Aamiainen ja iltapala valmistetaan yksikössä. Lounas ja päivällinen kuljetetaan lämpimänä Pirkanmaan hyvinvointialueen toisen asumisyksikön keittiöstä ja ruoka annostellaan osastolla hoitajien tai hoiva-avustajien toimesta asukkaille. Näin pystytään ottamaan huomioon asukkaiden toiveet ja mieltymykset annosten kokoamisessa. Asukkailla on mahdollisuus pyytää halutessaan ruokaa myös lisää. Päiväkahvit ja iltapala tarjoillaan hoitajien tai hoiva-avustajien toimesta asukkaiden toiveita kunnioittaen.

Asukkaiden mahdollisen sairaudentilan takia, joidenkin asukkaiden vuorokausirytmä voi olla poikkeava, he saattavat valvoa myöhään ja nukkua aamulla pitkään. Hoitajan ollessa paikalla myös yöllä, on asukkailla mahdollisuus saada tarvittaessa yöpalaa oloa rauhoittamaan. Yksiköissä on omat pyykinpesukoneet, joissa henkilökunta pesee asukkaiden henkilökohtaisia vaatteita.

Liinavaatteiden pesu on järjestetty ostopalveluyrityksen toimesta. Liinavaatteiden ja hoitohenkilökunnan työvaatteiden huolto siirtyy toiselle ostopalveluyritykselle suunnitelman mukaisesti helmikuussa 2025.

Äkillisiin henkilökunnan poissaoloihin organisoidaan ensisijaisesti **Senioritalo Pihlajamäen** yksiköihin perehdytettyä henkilökuntaa mm. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuntityösopimuksella.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi muulla tavalla (omalla henkilöstöllä, varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin). Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden jokaista asukasta arvostetaan omana itsenään, tahtovana ja toimivana yhteisön aikuisena jäsenenä. Lähtökohtana on asukkaan yksityisyyden, yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Jokaisen asukkaan omanarvontunne pyritään säilyttämään sallivassa ja myönteisessä ilmapiirissä. Hoitotyö täällä ei ole tehtäväkeskeistä vuorokaudenaikoihin sidottua, vaan luovaa asukkaiden kanssa yhdessä kulkemista päivän askareiden parissa. Arjen askareita toteutettaessa yhdessä asukkaan kanssa, tuemme asukaan toimintakyvyn säilymistä elämönhallinnan tunnetta sallivassa ja turvallisessa asuinympäristössä. Tuemme ja ohjaamme asukkaita mielekkääseen arjen sisältöön, yhteisön toimintaan ja harrasteisiin. Kannustamme asukkaita osallistumaan terveytensä ja toimintakykynsä vaalimiseen, soveltuvaan liikuntaan, hyvään ravitsemukseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja mielekkääseen elämänsisältöön. Tavoitteenamme on luoda ja ylläpitää asumisyhteisön turvallisuuden tunnetta. Yhteistyössä läheisten kanssa jokaiseen asukkaaseen tutustutaan mahdollisimman kattavasti, jotta hoitotyössä osataan toimia jokaisen yksilöllisten mieltymysten ja periaatteiden mukaisesti sekä näin saavuttaa hoidettavan luottamus ja turvallisuudentunne. Hoitohenkilökuntaa on asukkaiden saatavilla ympäri vuorokauden, joten asukkailla on mahdollisuus noudattaa omaa vuorokausirytmäänsä, saada apua ja tukea sitä tarvitsemallaan ajalla.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköissä ihmisläheisyys ilmenee asukkaiden yksilöllisenä kohtamisena ja huomioimisena. Yksiköt ovat kodinomaisia ja kaikkia kohdellaan tasavertaisesti. Yksiköissä luottamus työyhteisössä näkyy uskona omaan ja toisten ammattitaitoon. Jokainen saa tehdä töitä omalla persoonallaan omien toimivaltuuksiensa ja yhteisten linjausten puitteissa sekä toisten ammatilliseen päätöksentekoon luotetaan. Toisilta työntekijöiltä voi myös aina kysyä apua ja neuvoja. Arvostus näkyy asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja jokaisen oikeutena omaan ammatilliseen näkemykseen. Myös arvostus työntekijöiden välillä sekä työntekijöiden ja esihenkilön välillä, on yksiköissä tärkeässä osassa. **Senioritalo Pihlajamäen** yksiköiden tärkeimpiä arvoja on myös rohkeus. Rohkeus näkyy muun muassa siinä, että jokaisella yksikön työntekijällä on luottamusta ja rohkeutta harjoittaa omaa ammattiaan. Se näkyy myös rohkeutena tuoda esiin oma mielipide avoimena keskusteluna ja tarvittaessa huomattuihin epäkohtiin rohkeasti puuttumalla.

Vastuullisuus näkyy yksiköissä hoitajien omana aktiivisuutena niin, että jokainen uskaltaa kysyä tarvittaessa apua. Yksiköissä työskentelevät hoitajat ovat kiinnostuneita koulutuksista ja ottavat vastuuta yhteisistä asioista työprosessien sujuvuuden edistämiseksi. Tämä edesauttaa yksiköiden hoitajien vaikutusmahdollisuuksia, työhyvinvointia ja jaksamista.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden toimintaperiaatteet sekä arvot, ovat yksiköiden jokapäiväisessä työskentelyssä erityisen tärkeässä asemassa. Tavoitteenamme on noudattaa ja kehittää toimintatapoja ja -malleja, mitkä tukevat arvojemme ja valtakunnallisten painopisteiden mukaisen toiminnan toteutumista sekä asukastyytyväisyyttä. Toiminta- ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista keskustellaan yksikön yhteisissä kokouksissa. Niiden ajantasaisuus sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaisuus tarkistetaan vuosittain ja uudet työntekijät perehdytetään niihin huolellisesti.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asukkaille. Palvelujen laadun sekä asukasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asukasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asukasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palveluiden asukkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI- arviointivälineellä yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on veloitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI- arviointitietoa käytetään asukkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palavereissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laatutavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua, päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI- vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuuhenkilöt/- avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI- laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja - välitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palavereissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti pirha.fi/palaute- osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Senioritalo Pihlajamäen Pihlajakodissa, Lehmuskodissa ja Saarnikodissa

omavalvontasuunnitelma on laadittu laadukkaiden ja turvallisten palvelujen varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä yksiköiden henkilökunnan, esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia sekä esihenkilöiden ja työntekijöiden sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää.

Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen.

Omavalvontasuunnitelmaa on voinut jokainen henkilöstön jäsen laatia kaikille avoinna olevalla alustalla. Asukkaiden ja heidän läheistensä ääni näkyy omavalvontasuunnitelmassa kehittämällä hoitoa ja yksikön arjen yhteistä elämää eri kanavista saadun asukas- ja läheispalautteiden perusteella.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden kaikki työntekijät sitoutuvat omavalvontasuunnitelmaan perehtymiseen ja työnsä toteutukseen sen mukaisesti.

Asukkaista kirjataan säännöllisesti päivittäin ja vuorokohtaisesti olennaiset havainnot asiakastietojärjestelmään. Työvuoronvaihdossa on suullinen raportti hoidon jatkuvuuden tueksi. Nykyisen asiakastietojärjestelmän rinnalle on suunnitteilla uusien järjestelmien käyttöönottoa keväällä 2025. **Senioritalo Pihlajamäen** yksiköiden asukkaiden omahoitajat tekevät yhteistyössä muun tiiminsä ja RAI- avainosaajien kanssa asukkaiden RAI-arvioinnit puolivuositain sekä aina asukkaan tilanteen ja/tai voinnin muuttuessa. Osaston RAI-vastaava seuraa arviointien toteutumista ja varmistaa, että arviointi on täytetty ohjeiden mukaisesti. Arviointien tuloksia ja yhteisten tavoitteiden toteutumista käydään puolivuositain sekä aina tarpeen mukaan läpi esihenkilön johdolla tiimipalaverissa.

Uusi työntekijä perehdytetään yksikön toimintaan ja HaiPro- ilmoituksen tekoon. Perehdytyksen apuna yksiköissä on käyttöön otettu yksikkökohtainen perehdytysmateriaali. Työntekijöiden tulee ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohdan tai sen uhan asukkaan hoidon toteutumisessa tai kohtelussa. Ilmoitus tehdään HaiPro- ohjelman kautta. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yksikön esihenkilön ja/tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta erikseen sovitulla työnjaolla viivytyksettä ilmoituksen tultua ilmi. Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä viipymättä toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. HaiPro-ilmoituksia käydään tiimipalaverissa esihenkilön johdolla läpi. Tällöin mietitään syitä vaaratapahtumille sekä menettelytavat, joilla vastaavat tapahtumat voidaan jatkossa estää. Tilanteessa ei siis etsitä syyllisiä, vaan ratkaisuja. Tiimipalaverista tehdään aina muistio, johon kaikkien työntekijöiden on velvollisuus perehtyä.

Lehmuskodin ja Pihlajakodin henkilöstöllä on noin joka toinen viikko esihenkilövetoinen tiimipalaveri, jossa käsitellään mm. HaiPro -ilmoituksia ja asiakaspalautteita. Ilmoituksia ja asiakaspalautteita käsiteltäessä pyritään niiden perusteella aktiivisesti kehittämään palvelua turvallisemmaksi ja asukkaiden tarpeet, toiveet ja tavoitteet huomioivammaksi.

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden palveluyksiköt kuuluvat ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Asumisen palveluissa on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimetty palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan sekä tarkistetaan rekrytointitilanteessa.

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

IKI-asumispalvelut, Pohjoinen1- aluetta johtaa palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi.

Pihlajakodin, Lehmuskodin ja Saarnikodin lähiesihenkilönä toimii hoivatyön esimies Kirsi Korpimäki, kirsi.korpimaki@pirha.fi, joka vastaa yksiköiden palvelujen laadusta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Lähiesihenkilön sijaisena toimii tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja tai hoivatyön esihenkilökollega toisesta yksiköstä. Jokaisella **Pihlajakodin, Lehmuskodin** ja **Saarnikodin** työntekijällä on myös vastuu omasta työstään, tiimin sujuvasta yhteistyöstä ja niiden laadusta. Kaikilla on velvollisuus reagoida havaitsemiinsa epäkohtiin ja turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin.

Sosiaalihuoltolain 48 § mukaan työntekijöiden tulee ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoitus tehdään Haipro- ohjelman kautta. Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirkan turvallisuuslupaus)

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. ”Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta, voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.” Yksikössä on erillinen ohje edunvalvontatarpeen ilmoittamisesta.

Palveluntarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointivälineellä saatua mittaritietoa ja asumisen palveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä

talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi/on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” (Sosiaali- huollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi))

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. PaHoSun laatii yksikön määrittelemä asukkaan omahoitaja. PaHoSuun kirjataan muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, tarvittava hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehtäessä siihen kirjataan huolellisesti ylös myös asukkaan omat toiveet hoitoonsa liittyen, jotta hän saa äänensä kuuluviin. Asukkaan saama hoito suunnitellaan yhdessä hoitavan lääkärin, asukkaan ja/tai hänen asioitaan hoitavan läheisen/edunvalvojan ja hoitohenkilökunnan kanssa hoitoneuvottelussa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään tarpeen muuttuessa.

Asukkaan muuttaessa **Pihlajakotiin**, **Lehmuskotiin** tai **Saarnikotiin**, tehdään hänelle myös RAI-arviointi 1kk kuluessa muutosta. RAI-arvioinnin sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii omahoitaja yhteistyössä asukkaan ja läheisten kanssa. Hoitosuunnitelmaan kirjataan muun muassa asukkaan voimavarat, toiveet, apuvälineet, hoitotarvikkeet, hoitoon osallistuvat läheiset ja muu verkosto, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle asetetut tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseen. RAI-arviointi päivitetään vähintään erillisen ohjeen mukaisesti sekä aina asukkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedon- saantiin. Asukkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaali- huollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” (Itsemääräämisoikeus | Valvira)

Pihlajakodissa, **Lehmuskodissa** ja **Saarnikodissa** henkilöstö sitoutuu kunnioittamaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja se on hoidon lähtökohta. Yksiköissä pyritään antamaan jokaiselle mahdollisuus olla oma itsensä tapoineen, tottumuksineen ja tunteineen. Sallivuus ja luovuus

turvallisuuden rajoissa ehkäisee turhaa rajoitusten käyttöä. Asukkaat osallistuvat arkiseen päätöksentekoon toimintakykynsä, päätöksentekotaitojensa ja ymmärryksensä mukaisesti. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä/mennä nukkumaan tai osallistuuko tapahtumiin. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asukasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asukkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Yksikön ovet ovat lukittuina ja vain henkilökunnan jäsenillä on avaimet oviin. Yksiköissä on lasitetut parvekealueet, jonne asukkaat pääsevät kulkemaan. Tärkeimpänä rajoittavien toimien ehkäisyssä on kuitenkin asukkaiden tunteminen ja yksilöllinen kohtaaminen. Ongelmalliset tilanteet ovat usein ehkäistävissä ennakoimalla ja ongelmallisiin tilanteisiin hoitohenkilökunta puuttuu muun maussa läsnäololla, asukkaan tunteessa mukana elämällä ja mielekkäällä/rahoittavalla kohtaamisella. Kaikkia ongelmallisia tilanteita ei kuitenkaan pystytä täysin ennakoimaan. Näissä tilanteissa hoitohenkilökunta käyttää ammatillisuuttaan, kokemustaan ja koulutustaan tilanteiden kohtaamisessa.

Laatimalla hoitotahdon asukas tai asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja, että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asukasta ja hänen läheistään hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa. (www.thl.fi.)

Asukkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Rajoitustoimia otetaan käyttöön vain siinä tilanteessa, kun asukkaan oma, toisten asukkaiden tai hoitajien turvallisuus on uhattuna eikä muista hoidollisista keinoista ole ollut apua. Rajoitustoimista keskustellaan aina lääkärin ja läheisten kanssa. Kaikkiin rajoitustoimiin tarvitaan lääkärin lupa ja luvan tarpeellisuus arvioidaan säännöllisesti. Lupa on maksimissaan voimassa 3kk, mutta rajoitustoimen tarpeellisuus arvioidaan päivittäin asukkaan tilanteen mukaan. Rajoitustoimien käyttö kirjataan päivittäismerkintöihin potilastietojärjestelmään.

Rajoitustoimia **Pihlajakodissa**, **Lehmuskodissa** ja **Saarnikodissa** käytetään vain harkitusti ja vain välttämättömän aika. Rajoitustoimina voidaan käyttää, mikäli hoidollisin keinoin ei pystytä muuten saavuttamaan riittävää turvaa, erilaisia keinoja, kuten sängyn laitojen nostoa, pyörä- tai geriatrisen tuolin pöytälevyn käyttöä tai haaravyön käyttöä sekä erityisen harkinnan jälkeen harvoin hygienihaalaria. Haalarista ja muista rajoittavista toimista luovutaan heti, kun niiden käyttöön ei ole erityisen painavia perusteita. Kaikki rajoitteet kirjataan asukastietojärjestelmään perusteluineen.

Yhtenä rajoittamisen toimenä voidaan käyttää tuolissa haaravyötä esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, missä asukas ei pysty itse tunnistamaan omia liikkumisen voimavaroja ja kaatuminen on ilmeistä. Fyysisen toimintakyvyn heikentyessä kaatumisriskiä arvioidaan yhdessä asukkaan, läheisten ja

hoitohenkilökunnan kanssa. Kaatumisriskissä oleville asukkaille tehdään lyhyt kaatumisvaaran arviointi (FRAT), jonka tulokset kirjataan asukastietojärjestelmään. Sängynlaidat voidaan myös tarvittaessa ottaa turvallisuuden takaamisen vuoksi käyttöön.

Asukaan omaisuutta voidaan ottaa asukkaan/ läheisten kanssa sopien talteen säilytettäväksi ja asia kirjataan ylös asukkaan hoitosuunnitelmaan. Hoitoyksikkö ei vastaa asukkaan hallussa olevasta tai säilytykseen otetusta omaisuudesta. Asukkaiden käytetyistä ja tallessa olevista rahavaroista pidetään kirjaa, jonka paikkansapitävyys tarkistetaan säännöllisesti kahden hoitajan toimesta. Jos täysi-ikäinen asukas on itseään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi. Mikäli asialle on aihetta, voi hoitohenkilöstö ottaa asian puheeksi asukaan kanssa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lain (741/2023, 29§) mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa, taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhka taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten, kun 38 §:ssä säädetään tai antaa 39:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelusuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitettua ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Asukkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan siten, että jokainen henkilöstön jäsen **Pihlajakodissa**, **Lehmuskodissa** ja **Saarnikodissa** sitoutuu asukkaiden asialliseen ja hyvään kohteluun.

Mahdolliseen epäasialliseen käytökseen puututaan heti ja tehdään prosessiin kuuluvat HaiPro-ilmoitukset. **Pihlajakodin**, **Lehmuskodin** ja **Saarnikodin** työntekijöiden tulee ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäasiallista kohtelua. Ilmoitus tehdään HaiPro-ohjelman kautta. Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Vaarallinen, henkeä uhkaava tai epäasiallinen käytös tulee lopettaa välittömästi ja jokainen henkilökunnan jäsen on velvoitettu ammattieettisesti puuttumaan sellaiseen tilanteeseen.

Asukkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asukkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät tästä omavalvontasuunnitelmalta, mikä on yksikössä kävijöiden nähtävillä ja luettavissa. Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät eri keinot ja kanavat palautteen antamiseen ja myös sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot. Tarvittaessa henkilökunta auttaa niitä kysyviä löytämään yhteystiedot ja neuvovat palautekeinojen käytössä.

Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät tiedot käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Jos asukas tai läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun laatuun, hän voi kertoa suoraan asiasta yksikön henkilökunnalle, lähiesihenkilölle tai **Senioritalo Pihlajamäen** C-rapun aulassa olevaan palautelaatikkoon. Toivomme palautetta matalalla kynnyksellä, jotta pääsemme heti selvittämään ja keskustelemaan palauteen antajan kanssa hänen kokemuksestaan.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden henkilökunta tiedottaa asukkaille keinoista tehdä muistutus tai kantelu ja järjestää niiden tekemisen mahdollisimman vaivattomaksi. Henkilökunnalta saa yhteystiedot potilas- ja/tai sosiaalivastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Asukkaiden läheisiä kannustetaan aktiiviseen ja matalan kynnyksen yhteydenpitoon sekä keskusteluun asukkaiden asioista henkilökunnan ja yksikön esihenkilön kanssa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Vastaavasti potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Jos asiakas tai potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan tai potilasasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Sosiaali- tai potilasasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asukkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asukas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asukkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätieto: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu Soten toimintasäännön delegointiliitteillä. Yksiköiden esimies ja henkilökunta neuvovat asukkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Pohjoinen 1 –palvelualueen palvelupäällikkö Anne Paavilainen (anne.paavilainen@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Yksiköissä muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään asianmukaisesti ja ryhdytään välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Esihenkilö selvittää muistutuksessa esitettyjä asioita yhteistyössä henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiasta kootaan raportti ja asianomaisia kuullaan mahdollisuuksien mukaan tilanteeseen liittyen yksikön esihenkilön toimesta.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden henkilöstölle järjestetään vähintään joka toinen viikko esihenkilövetoinen tiimipalaveri, jossa käsitellään muun muassa saatuja palautteita. Palautteiden käsittelyn jälkeen sovitaan yhteisesti, miten toimintaa kehitetään palautteiden perusteella. Palavereista pidetään muistioita, jotta koko henkilöstöllä on tieto käsitellyistä ja yhteisesti linjatuista asioista. Muistio on luettavissa tiimin sähköisessä kansiossa ja jokaisella hoitohenkilökunnan jäsenellä on velvollisuus tutustua tiimipalaverin sisältöön.

2.5 Henkilöstö

Yksiköissä työskentelee yhteensä yli 30 vakituista hoitajaa jakautuen eri vuoroihin ja hoitoyksiköihin eri vuorokaudenaikana. Tarvittaessa osaston henkilökunta voi pyytää **Pihlajamäen** toisesta yksiköstä apua. Jokaisessa työvuorossa on aina lääkeluvallinen työntekijä saatavilla. Hallinnollisista tehtävistä huolehtii hoivatyön esihenkilö, jolla on tammikuusta 2025 lähtien kolme asumispalveluyksikköä vastuualueenaan. **Senioritalo Pihlajamäessä** aloittaa oma vastaava sairaanhoitaja tammikuussa 2025, joka toimii tarvittaessa esihenkilön sijaisena ja hän osallistuu myös hoitotyöhön.

Lisäksi tiimissä sijaisuuksissa toimii lähihoitajia, sairaanhoitajia, terveydenalan opiskelijoita ja hoiva-avustajia, tilanteen ja tarpeen mukaan. **Pihlajamäessä** on fysioterapeutti, joka kohdentaa työpanostaan yksiköiden asukkaisiin lähetteen perusteella. Asukkaiden henkilökohtaisesta pyykistä huolehditaan yksiköissä ja korjaustoista huolehtii vuokranantajana toimivan Y-säätiö Oy:n kiinteistöhuoltajat.

Äkilliset poissaolot pyritään järjestämään ensisijaisesti Pirhan omalla henkilökunnalla tai Pirhan tuntityöntekijöillä. **Pihlajamäessä** työskentelee varahenkilöstöä, jota voi varata äkillisiin poissaoloihin. Käytössä on puhelimeen ladattavissa oleva viestisovellus, johon halukkaat soveltuvat työntekijät ovat voineet ilmoittautua ja johon tulee tieto lyhyistä poissaoloista. Pyrimme rekrytoimaan yksikön

poissaoloihin sen toimintatavat ja prosessit tuntevaa henkilöstöä mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa voimme hyödyntää myös viimesijaisesti työvoiman vuokrausta. Ulkopuolisia sijaisia käytetään vain, kun omasta henkilökunnasta ei löydy tekijää tai kyseessä on pitkä sijaisuus. Yksikköihin pyritään ensisijaisesti järjestämään vuoroon tuttuja, asukkaat ja yksikön toimintaperiaatteet tuntevia hoitajia.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksyty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun.

[Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Virka-aikana, esihenkilön läsnä ollessa, hän organisoii sijaisten hankintaa. Virka-ajan ulkopuolella sekä viikonloppuisin vastuu äkillisten sijaisten hankinnasta on yksikön työvuorossa olevalla työntekijällä yhteistyössä muiden vuorossa olevien kanssa. Äkillisessä poissaolutilanteessa tarkistetaan, onko muissa yksiköissä ylimääräistä henkilökuntaa, onko varahenkilöitä vapaana ja kysytään, onko tiimissä halukkaita ylimääräiseen vuoroon ja tarvittaessa kontaktoidaan tuttuja keikkasijaisia tai vuokravälitysfirmaa.

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa ([Vakinainen varahenkilöstö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)) sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittä poissaoloon. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tullaan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi. ([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)).

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden

työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan.

Lääkehoidon osaamiseen edellytetään Pirkanmaan hyvinvointialueella tehtävän mukaista LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista sekä työpaikalla annettavia näyttöjä. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Yksikön hoiva-avustajille pyritään mahdollistamaan MiniLopin suorittaminen.

Pihlajakodin, Lehmuskodin ja Saarnikodin hoitohenkilökunta perehdyttää uuden työntekijän lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja varmistaa hänen osaamisensa. Työntekijä haastatellaan kielitaidon varmistamiseksi ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Pirha tukee jatkossa kansainvälisiä työntekijöitä aktiivisemmin suomen kielen oppimisessa.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää sekä kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.) **Pihlajakodissa, Lehmuskodissa ja Saarnikodissa** hoitohenkilöstö suorittaa Pirhan sosiaalihuollon kirjaaminen verkkokoulutuksen, Pirhan tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen, Kelan kantapalveluiden Moodle-kurssin, kotihoidon RAI:n sekä myöhemmin potilastietojärjestelmien koulutukset. Koulutuksista saadut todistukset toimitetaan lähiesihenkilölle. Koulutuksiin osallistumisista ja kurssisuorituksista pidetään kirjaa yksikössä esihenkilön tai hänen valtuuttamansa henkilön toimesta. Lisäksi Pirha tarjoaa laajasti erilaisia koulutusmahdollisuuksia, joilla tuetaan omaan työhön liittyvää osaamisen syventämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

Lisätietoa: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden lähiesihenkilö varmistaa opiskelijoiden oikeuden työskennellä tehtävässä tai sijaisuudessa yksiköissä sekä riittävän kielitaidon mm. haastattelemalla heitä. Heille on nimetty päiväkohtaisesti yksiköissä oma perehdyttäjä ja heille on työvuorolistaan suunniteltu tilanteeseen sopiva määrä perehdytysvuoroja. Perehdytyksessä käytetään apuna yksikkökohtaista perehdytysmateriaalia. Uusilla työntekijöillä ja opiskelijoilla on myös itsellään vastuu perehtymisestä, samoin koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Usein opiskelijoilla on takanaan harjoittelujakso yksikössä, jolloin osaaminen, kielitaito ja työhön soveltuvuus on ollut pidempiaikaisen tarkastelun alla ennen sijaisena toimimista.

Rekrytoivan esihenkilön täytyy varmistua siitä, että tehtävään valittavalla työntekijällä on tehtävän edellyttämä/asianmukainen koulutus, riittävä aiempi osaaminen, ammattitaito ja riittävä kielitaito. Hoivatyön esihenkilö tarkistaa mahdollisen työntekijän opinto- ja työtodistukset ennen työsuhteen alkua. Uusi henkilöstö perehdytetään tehtävään asianmukaisesti kokeneen hoitajan johdolla. Uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vastaa yksikön esihenkilö, yksikön henkilöstö sekä perehdytettävä itse.

Työnantaja voi varmistaa työntekijän riittävää kielitaitoa muun muassa jollain seuraavista tavoista:

- Valtionhallinnon kielitutkinnosta vaaditaan vähintään tyydyttävä taitotaso kaikilta osa-alueilta. Yleisestä kielitutkinnosta vaaditaan vähintään keskitason tutkinto (tasot 3–4) siten, että kaikki osa-alueet ovat vähintään 3 samassa kokeessa.
- Peruskoulun päättötodistuksella. Todistuksessa pitää olla hyväksytty arvosana suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Lukion päättötodistuksella tai ylioppilastutkintotodistuksella, jossa on hyväksytty arvosana suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut lukion oppimäärän suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut ammatillisen tutkinnon suomen tai ruotsin kielellä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa virkamiessuomen tai virkamiesruotsin opinnot.
- Yliopisto- ja ammattikorkeakoulututkintoa varten suoritettulla suomen- tai ruotsinkielisellä kypsyysnäytteellä.

” Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa

tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan. Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.” Rekrytointivaiheessa esihenkilö pyytää rekrytoitavaa toimittamaan esihenkilölle työntekijän rikostaustaotteen ennen työn aloitusta rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) valvontalain 28 §:n mukaisesti.

Työssä ollessaan henkilöstön riittävästä ammattitaidosta pidetään huolta siten, että esihenkilö pitää kirjaa suoritetuista lääkehoidon osaamisen tenteistä ja näytöistä. Ne ovat voimassa viisi vuotta suorittamisen jälkeen. Lääkehoidon verkkokurssit (LOVe) ja tentit ja lääkehoidon näytöt tulee suorittaa viiden vuoden välein ja aina tarvittaessa, esimerkiksi saapuaessa takaisin työelämään pitkän poissaolon jälkeen. Lääkenäytöt annetaan yksikön sairaanhoitajalle. Lääkenäytöistä ja tenteistä kirjataan todistukset, mitkä työntekijä on velvollinen toimittamaan yksikön esihenkilölle tai hänen sijaiselleen. Verkkotestit on mahdollista myös suorittaa ennen työsuhteen alkua tai työsuhteen alussa.

Työyksikköä vaihtaessa esihenkilön tulee varmistua työntekijän lääkehoidon osaamisesta. Lääkehoidon osaamisen tentit ja lääkelupien vanhenemispäivämäärät ovat myös nähtävillä työntekijöille yksikössä ja yksikön sähköisessä kanavassa. Jokainen työntekijä on myös velvollinen ilmoittamaan mahdollisista vanhenevista lääkeluvista hyvissä ajoin esihenkilölle. Mahdollisten tarvittavien muiden kurssien suorittaminen ja muihin materiaaleihin perehtyminen kuitataan lukukuittauksin. Näin pidetään huolta siitä, että jokainen työntekijä perehtyy annettuun materiaaliin ajallaan. Mahdollisista perehtymistä vaativista materiaaleista muistutetaan työntekijöitä myös viikoittaisissa tiimipalaverieissa. Myös ammatillisista täydennyskoulutuksista pidetään kirjaa yksikön esihenkilön toimesta.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystuonon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

”Opiskelija voi tietäen edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

Esihenkilö varmistaa, että laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilö tehtävissä tilapäisesti toimiva opiskelija on suorittanut hyväksytysti tarvittavat opintonsa ja niihin liittyvät harjoittelut. Tämä tarkistetaan opiskelijan opinto-otteesta, minkä opiskelija on velvollinen toimittamaan työnantajalle. Rekrytoiva esihenkilö myös tarkistaa ja mahdollistaa opiskelijan lääkehoitolupien voimassaolon ja tarvittaessa suunnittelee työvuoroon aikaa lääkehoitolupien suorittamista varten. Yksikköön perehdytyksestä vastaa esihenkilö, yksikön hoitohenkilökunta sekä perehdytettävä itse. Perehdytys työtehtävään suunnitellaan yksiköllisesti ja perehdytyksen apuna käytetään yksikössä saatavilla olevaa perehdytysmateriaalia. Tämä materiaali löytyy yksiköiden sähköisestä kanavasta. Työsuhteen aluksi sovitaan osastolta yksikön kokenut työntekijä perehdyttäjäksi ja suunnitellaan tarvittava määrä perehdytysvuoroja. Opiskelija ohjataan myös tutustumaan osaston perehdytysmateriaaliin ja omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan osana perehdytysprosessia.

Pihlajakodissa, Lehmuskodissa ja Saarnikodissa hoitotyötä tehdään tiiviissä yhteistyössä koko vuorossa olevan hoitohenkilökunnan kanssa, jolloin työskentelyn asianmukaisuutta seurataan jatkuvasti. Välittömästi, jos työskentelyssä havaitaan jotain epäasiallisuutta, puututaan tilanteeseen ja ollaan yhteydessä esihenkilöön. Tarvittaessa tilanteesta tehdään myös HaiPro-ilmoitus työntekijän toimesta.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelua tuotetaan niillä resursseilla, jotka Pirha palvelutoimintamme tuottamiseen kohdistaa. Noudattamme valtakunnallisia ja Pirhan määräämiä henkilöstömitoitustasojen määräkysymyksiä. Meillä tulee olla riittävä määrä koulutettua, lääkeluvallista ja suomenkielentaitoista henkilökuntaa hoitotyössä. Henkilöstömitoitusta seurataan seuraamalla säännöllisesti asiakasmäärän ja henkilöstömäärän suhdetta.

Yksikön esihenkilö on päävastuussa siitä, että työvuorossa olevan hoitohenkilökunnan osaaminen ja määrä ovat riittävällä tasolla sekä valtakunnallisesti määritellyn Pirkanmaan Hyvinvointialueen

hoitajamitoituksen mukaiset. Työntekijämitoitusta seurataan kuukausittain esihenkilön ja Pirkanmaan hyvinvointialueen johdon toimesta. Osaavan henkilöstön riittävyyden takaamiseksi **Pihlajamäessä** on käytössä varahenkilöstö, minkä avulla voidaan yllättävistä poissaoloista johtuvia henkilöstövajauksia paikata. Yksiköllä on myös ennestään tuttuja keikkatyöntekijöitä, joita voidaan tarvittaessa kysyä työvuoroon, samoin kuin henkilökuntaa itseään. Henkilöstömitoitus ja resursointia koskevat vaatimukset otetaan huomioon aina henkilöstömäärän riittävyyttä laskiessa. Tässä toimii ohjeena Pirkanmaan hyvinvointialueen ohje henkilöstömitoituksen vaatimuksesta tietyille tasolle. Hoitajamitoitus tulee laskemaan vuosien 2024 ja 2025 vaihtuessa. Yksikön henkilöstömäärän riittävyyden takaaminen on esihenkilön tai hänen valtuuttamansa sijaisen vastuulla. Virka-ajan ulkopuolella työntekijät huolehtivat poissaolotapauksissa riittävän henkilöstömäärän toteutumisesta.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystieteidenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveystieteidenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Yksiköiden asukkaiden hyvinvoinnin moniammatilliseen arviointiin kuuluu lääkäri-hoitajayhteistyö sekä tarvittaessa fysioterapeutin konsultaatiopalvelut läheteellä. Lääkärintarkastuksia on noin kahden viikon välein joko paikan päällä tai etäyhteydellä, jolloin asukkaiden kiireettömiä asioita voidaan hoitaa. Kiireellisissä tilanteissa on käytössä soittoaika omalle lääkärille arkisin, lääkärin takapäivystyspalvelut ja yleinen hätänumero. Lääkäri tekee uusille asukkaille tuloarvion ja tapaa heidät kasvotusten vähintään kerran vuodessa vuosiarviota tehdessään. Hoitoneuvottelu järjestetään uusille asukkaille tuloarvion jälkeen. Fysioterapeuttia informoidaan asukkaan muuttaessa tai voimien merkittävästi heikentyessä. Fysioterapeutti tekee läheteeseen perustuen arvion asukkaan fyysisestä toimintakyvystä sekä suunnitelman fyysisen kunnon ylläpidosta. Fysioterapian aloittamiseksi lääkärin tulee tehdä asukkaalle fysioterapialähete ja fysioterapeutille laitetaan asiasta viesti asukastietojärjestelmän kautta. Tiedon siirtyminen turvataan kirjaamisen ja suullisen raportoinnin avulla. Asukkailla on mahdollisuus ostaa omilla varoillaan jalkahoito-, parturi- ja hierontapalvelut yksityiseltä palveluntuottajalta. Yksiköiden henkilökunta pitää huolta asukkaan terveyteen ja sairauksien hoitoon liittyvien asioiden hoidosta ja näin ollen myös niihin liittyvästä yhteistyöstä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Pihlajakodissa, Lehmuskodissa ja Saarnikodin asukkaina on pääasiassa muistisairaita henkilöitä ja yhteistyö eri tahojen kanssa tapahtuu pääasiassa tutun hoitohenkilökunnan tai läheisten välityksellä joko kasvotusten tai puhelimitse. Asukkaan mielipide, näkemys ja kokemus hoidosta otetaan myös vahvasti huomioon hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Hoito pyritään kokonaisuudessaan järjestämään tutussa ympäristössä **Pihlajamäessä**. Suunniteltu yhteistyö ja asiakaskäynnit tapahtuvat pääsääntöisesti saattajan kanssa, jolloin tiedonvälitys on helppo varmistaa. Vain harvoissa akuuteissa tapauksissa asukas saattaa joutua lähtemään yksin ambulanssikäynnillä päivystykseen. Tällöin asukkaan mukaan laitetaan aina päivystyskäynnin esitietolomake sekä tulostettu ajantasainen lääkelista. Myös asukassiirroissa henkilön mukana lähetetään aina ajantasaiset tiedot terveydestä ja lääkityksestä paperisina, koska käytössä saattavat olla eri potilastietojärjestelmät. Yhteydessä ollaan tällöin myös puhelimitse.

2.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Senioritalo Pihlajamäki sijaitsee Pirkkalassa Lepomoision alueella. Alue on rauhallinen, vihreä ja viihtyisä. **Pihlajamäen** rakennus on rauhallinen, turvallinen ja yksiköissä on isot ulkoiluun tarkoitetut parvekkeet, joista on hyvä näkymä vieressä olevaan vihreään puistikkoon ja kaupunkimaisemaan. Lähellä on Pirkkalan terveyskeskus.

Pihlajamäessä on toistaiseksi kaksi ympärivuorokautisen hoivan yksikköä, **Pihlajakoti** ja **Lehmuskoti**, jotka ovat ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköitä. Keväällä 2025 **Pihlajamäkeen** avataan kolmas ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö **Saarnikoti** 2.1.2025. **Pihlajamäen** rakennuksessa on myös seniorivuokra-asumista, Lähitoritoimintaa, kotihoidon henkilöstön palveluja ja esimerkiksi kampaajan, hierojan ja jalkahoitajan vastaanotto. **Pihlajamäki** sijaitsee keskeisellä sijainnilla Pirkkalassa ja tänne on hyvät kulkuyhteydet ja hienot ulkoilumahdollisuudet. **Pihlajamäen** tilat Pirkanmaan hyvinvointialue on vuokrannut erikseen tehdyllä vuokrasopimuksella. **Pihlajamäen** yksiköiden tilat ovat esteettömät ja soveltuvat erinomaisesti ikäihmisten ja muistisairaiden asukkaiden kodiksi. Yksiköt ovat suljetut, mikä takaa sen, että asukkaat voivat vapaasti liikkua myös yksikön yhteisissä tiloissa. Yksioistä pääsee tarvittaessa esteettömästi muihin **Pihlajamäen** tiloihin ja ulkoilemaan saattajan kanssa. Asukkaiden ja omaisten käytössä olevia yhteisiä tiloja yksiköiden ulkopuolella on muun muassa **Pihlajamäen** pääaula ja käytävätilat. Näiden lisäksi jokaisessa yksikössä on yksiköiden omaan käyttöön tarkoitettuja yhteisiä tiloja ja muun muassa saunat asukkaiden käyttöön.

Yksiköissä asukkailla on omat huoneet, joissa on oma WC- ja pesutila. Asukkailla on käytössä heidän toimintakykynsä tarpeiden mukaan muun muassa erilaisia apuvälineitä. Yksiköiden huoneissa on moottoroitu sänky valmiina ja asukas saa tuoda mukanaan muita omia soveltuvia turvallisia ja puhtaita huonekaluja. Huoneen sisustamisessa otetaan huomioon esteettömyys, mahdollisten apuvälineiden käyttö, huoneessa tehtävät hoitotoimet ja riittävä valaistus. Asukashuoneita ei käytetä muihin tarkoituksiin asukkaan poissa ollessa. Asukkaat maksavat vuokraa omista huoneistaan. Yksiköissä yhteisinä tiloina ovat oleskelu-/ ruokailutilat. Lisäksi osastoilla on omat keittiöt ja asukkaiden yhteiskäytössä sauna- ja suihkutilat. Tilaratkaisut mahdollistavat hyvin monipuolisen liikunnan sekä sisällä että ulkona asukkaiden toiveiden mukaisesti. **Pihlajamäen** pääaulassa ja yksiköiden ruokasaleissa järjestetään talon yhteisiä musiikki- yms. tapahtumia, joihin yksiköiden asukkaita kannustetaan osallistumaan voinnin mukaan. Yksiköiden asukkaat voivat kulkea ja oleskella **Pihlajamäessä** saattajan kanssa ja hyödyntää koko **Pihlajamäen** yhteisiä aula- ja oleskelutiloja sekä piha-alueita grillausmahdollisuuksineen.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköissä on koneellinen ilmanvaihto sekä omat ilmalämpöpumput ja erillinen ilmanvaihtojärjestelmä. Mikäli tiloissa epäillään sisäilmaongelmaa, tulee siitä tehdä prosessin mukainen HaiPro- ilmoitus järjestelmään, jonka jälkeen selvitystyö alkaa määritellyn prosessin mukaisesti. Mahdollisista korjaus- ja siivoustarpeista tehdään toimeksianto Pirhan järjestelmän kautta ja sieltä korjauspyyntö ohjautuu oikealle taholle. Kiireellisissä siivous- tai kunnostustöissä tehdyn ilmoituksen jälkeen henkilökunta ilmoittaa siivouksen tarpeesta puhtaanapidon henkilökunnalle.

Yksikön käyttötarvikkeet, esim. WC- ja käsipaperit tilataan sähköisen palvelun kautta yksiköihin. **Pihlajamäen** tiloihin liittyvät korjaustarpeet hoitaa sähköisen palvelun kautta tilattava kiinteistöhuolto. Rakennuksen vuokranantajan tekninen toimi vastaa kiinteistön kunnossapidosta ja huollosta, sopimuksella määritellyn työnjaon mukaisesti.

Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevista toimintamalleista, resursseista ja suunnittelusta huolehditaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla. Kiinteistön kunnossapidosta ja huollosta vastaa kiinteistön omistaja. Huollot, tarkastuskäynnit ja mahdolliset jatkosuunnitelmat suoritetaan yhteistyössä henkilöstön, esihenkilön, kunnossapidon ja Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Resursointi kunnossapidolle tulee Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaan. Havaituista vioista ja huoltotarpeista tekee henkilökunta vikailmoituksen sähköiseen järjestelmään, josta Pirha edelleen lähettää toimeksiannot tiedoksi Pirhan ja palveluntuottajan edustajalle sopimusjaottelun mukaisesti. Kiireellisissä tilanteissa otetaan yhteys tilanteen mukaan Monivalvomoon.

Kiinteistössä on toteutettu kaikki lakisääteiset kiinteistön kuntoa, huoltoa, soveltuvuutta, paloturvallisuutta, työturvallisuutta ja ympäristöterveyden huoltoa koskevat tarkastukset ja mittaukset. Näitä tarkastuksia tehdään niille laaditun syklin ja aikataulujen mukaisesti. Yksiköihin on suoritettu viimeisin palo- ja pelastusviranomaisen tarkastus, terveydensuojeluviranomaisen viimeisin tarkastus yksiköihin on ollut päivänä ja yksiköiden Radon-mittaukset.

Terveydensuojeluviranomaisen viimeisin tarkastus 30.11.2023.

Koko kiinteistön Radon -mittaus 6.2.2024.

Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Yksikössä olevien lääkinnällisten laitteiden soveltuvuus käyttöön ja mahdolliset huoltotoimet tarkastetaan kunkin laitteen oman ohjeen mukaan säännöllisin väliajoin. Hoitohenkilökuntaa on ohjeistettu reagoimaan havaitsemiinsa puutteisiin ja tekemään tarvittavat ilmoitukset niistä. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan erillisen järjestelmän kautta. Asukkaiden käytössä olevat moottoroidut sängyt huolletaan säännöllisesti Pirhan huoltosopimuksen mukaisesti.

Sisäilman laatua ja ilmanvaihdon toimintaa seurataan aktiivisesti. Siinä ilmenneistä puutteista ja virheistä tehdään korjauspyyntö erillisen palvelun kautta. Kiinteistössä on palohälyttimet ja sprinkler-järjestelmä. Kiinteistön palohälyttimet testataan säännöllisesti. Järjestelmästä lähtee tieto mahdollisesta palohälytyksestä palokunnalle automaattisesti. Palokunta tulee aina paikalle tarkastamaan mahdollisen hälytyksen syyn.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköissä on käytössä hoitajakutsuhälytysjärjestelmä, jolla on päivystävä vikatilakorjauspalvelu. Asukkaalle voidaan tarvittaessa antaa dementiaranneke tai hoitajakutsuranneke. Rannekkeella asukas voi kutsua hoitajaa luokseen tai ranneke antaa hälytyksen hoitajan puhelimeen, jos asukas menee tietyille ulko-oville tai sillä voi henkilökunta kutsua toista hoitajaa apuun. Asukkaiden hoitajakutsurannekkeista, dementiarannekkeista ja hoitajien turvahälytysrannekkeista sekä liikehälyttimistä tulee hälytys hoitajien puhelimiin. Hälytysjärjestelmä huolletaan palveluntarjoajan puolesta sekä palovaroittimet testataan säännöllisesti kiinteistönhoidon puolesta.

Yksikössä tehdään säännönmukaisesti laatukatselmus puhtaus- ja ruokapalveluiden laadusta yhdessä palveluntuottajan kanssa. Lisäksi palveluntuottajan kanssa järjestetään säännöllisesti yhteistyöpalavereita, joissa käydään läpi esille tulleita asioita sekä suunnitellaan mahdollisia parannuskeinoja niihin. Yksiköistä on edustus näissä yhteistyöpalavereissa.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviin mahdollisiin riskitilanteisiin pyritään reagoimaan hyvissä ajoin ennakolta. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus tehdä vikahuoltoilmoitukset havaitsemistaan vioista ja toimintahäiriöistä laitteissa ja työympäristössä erillisen järjestelmään. Sekä vaaratilanne- että läheltä piti- ilmoitukset tehdään HaiPro- järjestelmään. Laitteet, jotka pystytään nopeasti korjaamaan tai vaativat välitöntä reagointia (esim. vesivahinko) ilmoitetaan heti myös palveluntuottajalle/asian korjaavalle taholle. Vaaratilanteista laitteiden kanssa tehdään vaaratilanneilmoitus HaiPro- järjestelmään. Välineiden käyttö ja niiden huolto perehdytetään aina kokeneiden työntekijöiden toimesta uusille työntekijöille. Laitteet huolletaan säännöllisesti ja vaaraa aiheuttava epäkunnossa oleva laite poistetaan välittömästi käytöstä asukas- ja työturvallisuuden varmistamiseksi. Viallisesta laitteesta tehdään, tilanteesta riippuen, HaiPro-ilmoitus ja huolto-/korjauspyyntö sähköiseen järjestelmään ja tarvittaessa soitetaan kiireellisiä toimenpiteitä vaativissa tilanteissa myös kiinteistönhoidosta vastaavalle taholle. Hankinnoissa huomioidaan laitteen käyttäjäryhmä, käytettävyys ja kestävyys.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä kartoitetaan säännöllisesti ja huomattuihin poikkeamiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla ja tasolla. Toimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito, resursointi ja siihen liittyvät suunnitelmat tehdään yhdessä tilapalveluiden ja Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa.

Yksityisyydensuojaan on kiinnitetty huomiota myös tilaratkaisuissa. Annettavat hoitotoimet pyritään toteuttamaan asukkaan omassa huoneessa, kirjaamiseen ja lääkehoitoon liittyvät toimenpiteet, kuten esimerkiksi lääkärin konsultointi, tehdään rauhallisissa tiloissa ja siten, että keskeytyksiltä vältytään. Myös arkaluontoista tietoa esimerkiksi asukkaista, ei säilytetä tiloissa tai paikoissa, joihin on pääsy tai näköyhteys yksikön ulkopuolisella henkilökunnalla. Yksityisyyden suojaamisesta, asukkaan oikeuksista ja asemasta on ohjeistettu työntekijöitä muun muassa Pirkanmaan Hyvinvointialueen järjestämällä kurssilla ja yksikön tiimipalavereissa.

Jos yksikössä huomataan, että käytössä on epäsopivia tai palveluihin soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä, tiloja tai toimintatapoja, niiden tarkoituksella selvitetään ja ryhdytään niiden kautta tarvittaviin toimiin. Työntekijät ovat veloitettuja tekemään ilmoituksen huomaamastaan puutteesta/poikkeamasta HaiPro-ilmoituksen kautta ja ilmoittamalla esihenkilölle.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirkan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä asiakkaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö sähköisen järjestelmän kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ja niiden toimintakunto ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan sähköisen järjestelmän kautta. Osastoilla on moottoroidut hoitosängyt, jotka huolletaan toimittajan toimesta säännöllisesti.

Laitteet huolletaan säännöllisesti ja vaaraa aiheuttava epäkunnossa oleva laite poistetaan välittömästi käytöstä asukas- ja työturvallisuuden varmistamiseksi. Viallisesta laitteesta tehdään, tilanteesta riippuen, HaiPro-ilmoitus ja huolto-/korjauspyyntö palvelujärjestelmään sekä tarvittaessa soitetaan kiireellisiä toimenpiteitä vaativissa tilanteissa myös huollosta/korjauksesta vastaavalle taholle. Hankinnoissa huomioidaan laitteen käyttäjäryhmä, käytettävyyys ja kestävyys.

Huolellisella perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan henkilökunnan osaaminen lääkinnällisten laitteiden käytössä. Jos laitteissa havaitaan vikaa, otetaan laite välittömästi pois käytöstä ja tehdään asiasta korjauspyyntö. Yksikössä käytetään vain sellaisia lääkinnällisiä laitteita, joiden toimivuus ja asianmukaisuus on kunnolla testattu etukäteen. Henkilöstölle tarjotaan työssä ollessaan riittävä ja tarpeita vastaava perehdytys ennen lääkinnällisen laitteen käyttöönottoa. Perehdytyksen tukena toimii yksikön tarpeita mukailen valmistettu perehdytysmateriaali, perehdytyksen tarkastuslista ja oma materiaalinsa opiskelijoille.

Laitteiden huolto ja kunnostus suoritetaan kunkin laitteen vaatimassa ajassa ja kullekin laitteelle erikseen suunnitellulla tavalla. Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen. Tämä tapahtuu toimiyksikössä laitteen mukaisen ilmoituksen ja yksikön HaiPro-ilmoituksen kautta.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä kartoitetaan säännöllisesti ja huomattuihin poikkeamiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla ja tasolla. Toimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito, resursointi ja siihen liittyvät suunnitelmat tehdään huolella kaikkien yhteistyötahojen kesken.

Jos yksikössä huomataan, että käytössä on epäsopivia tai palveluihin soveltumattomia ja turvallisuusrisikin muodostavia välineitä, tiloja tai toimintatapoja, niiden tarkoituksiperä selvitetään ja ryhdytään niiden kautta tarvittaviin toimiin. Työntekijät ovat veloitettuja tekemään ilmoituksen huomaamastaan puutteesta/poikkeamasta HaiPro-ilmoituksen kautta ja ilmoittamalla esihenkilölle.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pirkanmaan hyvinvointialueen Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuojasta ja tietosuojasta. Palvelut tuottavat pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytyksenä, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (11.10.2024). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Pihlajamäen asumispalveluyksiköissä on käytössä sähköinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä, jonka käyttö on osa jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan perustehtävää. Osastoilla ei ole käytössä muita erillisiä järjestelmiä. Osastojen esihenkilö myöntää hoitohenkilökunnalle oikeudet asiakastietojärjestelmään. Järjestelmän käyttö on osa yksiköiden perehdytysuunnitelmaa uusille työntekijöille, jossa uudet työntekijät koulutetaan sen käyttöön ja täten osaaminen varmistetaan.

Kaikki työntekijät suorittavat Pirhan tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen. Oikeus asiakastietojärjestelmiin pääsyyn perustuu työntekijän tehtävänkuvaan. Esihenkilö määrittelee jokaiselle työntekijälle oikeudet eri tietojärjestelmiin tehtävänkuvan perusteella. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uudelle työntekijälle potilastietojärjestelmän, asiakastietojärjestelmän, Intran ja muiden järjestelmien käytön.

Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Uudet työntekijät tutustuvat palo- ja turvallisuuskansioihin ja heille järjestetään turvallisuuskävely. Osastojen turvallisuusvastaavat huolehtivat turvallisuuskansioiden ajantasaisuudesta. Kaikki työntekijät suorittavat Pirhan tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen.

Tällä hetkellä käytössä on sähköinen potilastietojärjestelmä ja vuonna 2025 on tulossa sen rinnalle toinen potilastietojärjestelmä ja asiakastietojärjestelmä korvaamaan nykyistä asiakastiedon kirjaamisohjelmaa.

Järjestelmävioissa tai tietokoneen toiminnan häiriöissä otetaan yhteyttä Isteikkiin p. 03 311 71144, 1144.kayttotuki@pirha.fi.

Olemme varautuneet kirjausten tekemiseen manuaalisesti poikkeustilanteissa, ja asukkaiden lääkitystiedot löytyvät yksiköistä manuaalisina kirjallisina tietoina. Talosta löytyy kannettavia tietokoneita, joita voidaan käyttää määrätyn ajan ilman lataus- tai verkkovirtamahdollisuutta. Hoitohenkilökunnan puhelimitse voidaan tarvittaessa jakaa netti kannettavaan tietokoneeseen.

Hoitotyössä käytetään siihen kehitettyä ja Pirhassa käytössä olevaa teknologiaa monella tapaa. Se ei kuitenkaan korvaa asukkaan yksilöllistä kohtaamista ja vuorovaikutusta, jota tarvitaan muistisairaiden asukkaiden yksilöllisen hoidon tarpeiden sekä toiveiden selvittämisessä ja toteuttamisessa.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa asumisen palveluissa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatavoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi.

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on tehty syksyn 2024 aikana. **Senioritalo Pihlajamäen** yksiköiden esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa osastojen lääkevastaavat yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja yksiköiden esihenkilön kanssa. Yksiköiden lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä. Pirkanmaan Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma toimii pohjana **Pihlajamäen** asumispalveluyksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa. Lääkehoitosuunnitelmaa tarkastellaan vuosittain ja tarpeen vaatiessa sitä päivitetään.

2.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Yksiköissä infektioiden ja tartuntatautien leviämistä ehkäistään noudattamalla ajantasaisia hygieniaoheistuksia: aseptiikka, käsihygienia, puhtaanapito, suojainten käyttö ja tarvittaessa eristystoimenpiteet. **Pihlajakodissa, Lehmuskodissa ja Saarnikodissa** noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioyksikön laatimia infektioiden torjuntaohjeita, jotka löytyvät intrasta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa niitä. Yksikköön on lisäksi nimetty erilliset hygieniayhdyshenkilöt. **Pihlajakodin** hygieniayhdyshenkilönä toimii Tarja Vilppola

(tarja.vilppola@pirha.fi). **Lehmuskodin** hygieniayhdyshenkilönä toimii Katri Nieminen (katri-helena.nieminen@pirha.fi). **Saarnikotiin** ei vielä olla määritetty hygieniayhdyshenkilöä.

Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja leviäminen ovat vahvasti liitoksissa koulutukseen ja hygieniakäytänteisiin. Tämän vuoksi heti osastolla työskentelyn aloittavan hoitohenkilökunnan jäsenen tulee tutustua Pirkanmaan Hyvinvointialueen hygieniakäytänteisiin ja infektiontorjunnan ohjeisiin. Ohjeet näihin löytyy Pirkanmaan Hyvinvointialueen intrasta. Nämä on myös erikseen lueteltu perehdytysmateriaalissa suoritettaviksi osioiksi. Perehdytysmateriaaliin on kirjattu päivämäärä- ja allekirjoituskuittaus suoritukseksi näihin materiaaleihin tutustumisesta. Lisäksi hoitohenkilökunta suorittaa Infektioiden torjunta asumispalveluyksiköissä -kurssin Pirkanmaan Hyvinvointialueen kurssitarjonnasta. Pirkanmaan Hyvinvointialueella toteutunutta hygienia- ja infektiontorjuntaohjeiden noudattamista seurataan myös käytössä olevin hyvinvointialueen sisäisin mittarein ja kyselyin säännöllisesti. Lisäksi Pirkanmaan Hyvinvointialueen hygieniahoitaja tekee säännöllisesti infektioiden torjuntakierroksen yksikössä, jossa havainnoidaan infektioiden torjunnan käytänteitä.

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala.

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/intra)

Pihlajakodin, Lehmuskodin ja Saarnikodin esihenkilö Kirsi Korpimäki vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tietoturva-asioista keskustellaan ja niitä käydään läpi aina tarvittaessa työntekijöiden kanssa, esimerkiksi tiimipalaverien yhteydessä. Asukastietojen kirjaamisesta ohjeistetaan uuden työntekijän tai pidemmältä lomajaksolta palaavan työntekijän perehdytysvaiheessa. Myös kirjaamisen ohjeita ja

perusteita käydään tarvittaessa ja säännöllisin väliajoin läpi työyhteisön kanssa keskustellen. Työntekijöitä rohkaistaan kysymään neuvoa myös muilta kokeneilta yksiköiden työntekijöiltä.

Asukkaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvat henkilöt kirjaavat tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan tai SOTE-ammattikorttia käyttäen asiakastietojärjestelmän ohjelmia, riippuen niiden tulevasta käyttönoton aikatauluista. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uuden työntekijän kirjaamiseen. Esimiehen työhuoneessa olevaan lukittuun tietoturva-astiaan viedään hävitettävät paperit. Tietoturva-astia tyhjennetään säännöllisesti.

Kaikki asiakastiedot kirjataan viipymättä saman päivän aikana potilastietojärjestelmään omilla tunnuksillaan. Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Yksiköiden hoitohenkilöstö suorittaa Pirhan tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen.

Yksikön toiminnassa otetaan huomioon EU:n yleiset tietosuoja-asetuksien ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn asukkaan oikeuksien toteutumisesta ja palveluyksikön toiminnasta.

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja ovat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännön työssä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Asiakaspalautetta vastaanotetaan asukkailta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneilta koko ajan. Palautteeseen reagoidaan tarvittaessa heti, ja ne käsitellään myös tiimipalavereissa. Asukkaat ja läheiset voivat antaa palautetta suoraan hoitoyksiköiden henkilöstölle kasvotusten, puhelimitse tai kirjallisesti. Palaute kirjataan asukkaan tietoihin.

Asukkaat ja läheiset voivat antaa palautetta myös suoraan hoivatyön esihenkilölle.

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Muistutuksen tai kantelun asukas tai hänen läheisensä voi myös tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueen sivuilla olevan ohjeen mukaan.

Myös työntekijöiden tekemät HaiPro-ilmoitukset toimivat vahvasti yksikön kehittämistyön taustalla ja toiminnan laadun kehittämistyön mittareina. Saadun palautteen perusteella toimintaa kehitetään muun muassa kohdennettujen resurssien puitteissa. Yksikön ilmapiiri palautteenantoon on hyvin myönteinen ja yksikön työntekijöitä sekä tarvittaessa asukkaita ja heidän läheisiään kannustetaan palautteen antamiseen.

Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiakaspalautteet käsitellään mahdollisimman pian asukkaan ja hänen läheisensä sekä työyhteisön kesken ja pyritään löytämään yhdessä ratkaisuja tilanteeseen. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu. Tiimipalavereissa pohditaan yhdessä henkilöstön kanssa keinoja ja ratkaisumahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi asiakaspalautteiden pohjalta. Tiimipalavereista laaditaan muistiot, joihin jokainen tiimin jäsen on vastuullinen perehtymään.

Pihlajamäen yksiköiden asukkailta, läheisiltä ja työntekijöitä kerätään palautetta Pirhan palautekanavien ja säännöllisten kyselyiden avulla. Kyselyjen tulokset käydään läpi tiimipalavereissa, toimintaa kehitetään sekä suunnataan saatujen palautteiden perusteella ja kohdennettujen resurssien puitteissa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuspäätös)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoidon ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Yksiköiden toiminnan riskienhallinnan kokonaisvastuusta huolehtiminen on yksiköiden esihenkilöllä ja yksiköiden palvelupäälliköllä. Esihenkilön vastuulla on organisoida henkilökunnan perehdytys omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy velvollisuus havainnoida turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoittaa niistä ja vaikuttaa turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmillä sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Pihlajamäen asumispalveluiden yksiköissä on tunnistettu yhdeksi asukasturvallisuuden kannalta merkittäväksi riskiksi asukkaiden tunteminen ja tunnistaminen yksikön ison koon vuoksi. Yksiköissä korostuu tuttujen asukkaat tuntevien hoitajien merkitys, jotka tuntevat asukkaat ja yksikön toimintatavat. **Pihlajamäen** asumisyksiköissä on pidetty tärkeänä pitää päivittäin vuoron vaihteessa suullinen raportti, jotta asukkaiden tilanne ja mahdolliset poikkeustilanteet tulevat hoitajien tietoon.

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden*.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Pihlajamäen asumisyksiköiden esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat HaiPro-ilmoitusten käsittelystä, tapahtumien tarpeellisesta selvityksestä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä tiimin kanssa. Ilmoitukset käsitellään sitä mukaa, kun ilmoituksen käsittelyyn tarvittavat tiedot ja selvitykset on saatu käsittelijän käyttöön. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esim. turvallisuusvastaavat, lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilö käsittelee haittatapahtumailmoituksia tiimipalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien dokumentoinnista ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Henkilöstö vastaa asukkaiden voinnin ja tilan kuvaamisesta työvuoroissaan potilastietojärjestelmään.

Riippuen haittatapahtumasta, asia käsitellään keskustelemalla asianosaisten ja työtiimin kanssa tai järjestetään hoitoneuvottelu asukkaalle ja hänen läheisilleen. Myös työterveyden asiantuntemus on työntekijöille ja työyhteisölle käytettävissä jälkipuinti tarpeissa. (esim. keskustelu ja kriisiapu).

Tarvittaessa järjestetään myös työnohjausta henkilöstölle. Haittatapahtumista viestitään esihenkilön toimesta tarpeelliseksi arvoidulla tavalla asianosaisille ja työntekijöille asianosaisten yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Ikäihmisten palveluiden vastuualueilla on yksikkökohtaisesti nimetyt tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt sekä heidän apunaan verkostoa koordinoimassa vastuualuekohtaiset ICT-yhdyshenkilöt. Asukasturvallisuudesta vastaavat yksikkökohtaisesti vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän osana vastuualueen johtotiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita ja riskienhallintakeinoja. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. HaiPro-ilmoituksella työntekijä ilmoittaa myös työyhteisöön kohdistuvat tapaturmat ja läheltä piti –tilanteet.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kehitetään ja jalkautetaan yksiköihin ohjeita, joiden avulla voidaan ehkäistä asukasturvallisuuteen liittyviä riskejä. Yksiköiden sisällä myös reagoidaan mahdollisiin asukasturvallisuuden riskikohtiin perehdyttämällä henkilökuntaa ja kehittämällä toimintaa. Hoitoyksiköiden esihenkilö vastaa HaiPro-ilmoitusten käsittelystä, yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi.

Yksikön esihenkilö käsittelee mahdolliset valvovan viranomaisen selvityspyynnöt, ohjeet ja päätökset niiltä osin, mitkä hänen toimivaltaansa kuuluvat. Mahdollisiin tilapalveluihin liittyviin selvityspyyntöihin, ohjeisiin ja päätöksiin vastaa tilapalveluista vastaava taho.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Pihlajamäen asumispalveluyksiköissä HaiPro-ilmoituksia käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa. Osastoilla seurataan aktiivisesti hygieniayhdyshenkilöiden toimesta Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeita ja jalkautetaan niitä käytäntöön. Asukas- ja työturvallisuudesta käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä osana arjen työtä turvallisuusvastaavien ja esihenkilön johdolla.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueen turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro- vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään

kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalaverissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Mikäli Voimian toiminnassa havaitaan puutteita tai poikkeamista sopimuksista, selvitetään asiaa keskustellen Voimian henkilökunnan (työntekijät tai esimiestaso) kanssa. Voimian palveluista ja sen laadusta annetaan palautetta sähköisten palautekanavien kautta ja palveluiden laatua arvioidaan päivittäisen yhteistyön lomassa. Lisäksi Voimian kanssa on yhteistyöpalavereita kuukausittain, joissa palautetta voidaan antaa ja yhteistyötä hioa kasvokkain Voimian edustajien kanssa. Tarpeen mukaan tehdään HaiPro- ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

Kiinteistönhoidossa Pirha tekee yhteistyötä vuokranantajan järjestämän kiinteistöhuollon kanssa. Kaikista vikatiloista ja korjaustarpeista tulee tehdä työpyyntö Pirhan sähköiseen järjestelmään, johon pääsee suoraan henkilöstön sisäisten intrasivujen kautta.

Mikäli kiinteistön hoidossa havaitaan puutteita tai poikkeamista sopimuksista, selvitetään asiaa keskustellen Pirhan tilapalveluiden edustajien kanssa. Tarpeen mukaan tehdään HaiPro- ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

Keikkahenkilöstön palkkaamiseksi yksikköön käytetään tarvittaessa ensisijaisesti henkilöstövuokrauspalvelu Temporea, jos yksikön oman keikkalaisreservin tai työntekijöiden voimin ei työvuoroon saada riittävää määrää osaavaa henkilökuntaa. Tempore on vastuussa siitä, että he tarkistavat työntekijöidensä ammatinharjoittamisoikeuden JulkiTerhikin/Suosikin kautta ja mahdolliset aiemmat työtodistukset ja lääkeluvat. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeena on, että jokaisen työntekijän, jolla on muualla suoritettuja lääkeluvia, tulee suorittaa uudessa yksikössä erilliset lääkänäytöt ennen lääkahoitoon osallistumista. Jos työntekijän tiedoissa huomataan puutteita, hoivatyön esihenkilö ilmoittaa siitä henkilöstövuokrauspalvelulle ja työyhteisö tekee tarvittaessa HaiPro-ilmoituksen. Vaadittaviin toimiin ryhdytään tilanteen tultua ilmi.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakkoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa.

Pihlajakodissa, Lehmuskodissa ja Saarnikodissa on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä.

Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Senioritalo Pihlajamäen yksiköissä toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdyshenkilön toimesta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Pihlajakodin, Lehmuskodin ja Saarnikodin omavalvontasuunnitelmat on laadittu sähköisesti ja niiden suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yksiköiden esihenkilö Kirsi Korpimäki, kirsi.korpimaki@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: sairaanhoitaja Miia Helin, vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo, yksiköiden esihenkilö Kirsi Korpimäki ja yksiköiden muu hoitohenkilöstö. Omavalvontasuunnitelmat sähköisissä kanavissa. Uudesta omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan henkilöstöä tiimipalaverissa sekä sähköpostitse.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki **Pihlajamäen Pihlajakodin, Lehmuskodin ja Saarnikodin** tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa **Pihlajamäen Pihlajakodin, Lehmuskodin ja Saarnikodin** henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan **Pihlajakodin, Lehmuskodin ja Saarnikodin** asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

ovat henkilökunnan luettavissa yksiköissä sekä yksiköiden Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat luettavissa yksiköiden ilmoitustaululta. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Palveluyksikön omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi sekä julkaisu verkkosivuilla neljän kuukauden välein toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Pirkkala 29.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Maria Laivo, yksiköiden vastuhenkilö Kirsi Korpimäen sijainen Kirsi Korpimäki, Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden esimies
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.